

 คู่มือ

 การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต

 ของ

 เทศบาลตำบลในเมือง

 อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

**คำนำ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลในเมือง มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันละปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่นโดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลในเมือง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ ประชาชน และ อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้ รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
 เทศบาลตำบลในเมือง

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

[หลักการและเหตุผล ๑](#bookmark4)

การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๑

[สถานที่ตั้ง ๑](#bookmark5)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

[คำจำกัดความ ๑](#bookmark6)

ซ่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๒

[แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๓](#bookmark8)

[ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔](#bookmark9)

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๔

[หลักเกณฑในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๔](#bookmark10)

[การบันทึกข้อร้องเรียน ๕](#bookmark11)

[การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๕](#bookmark12)

[การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๕](#bookmark13)

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลในเมือง

**๑.** หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลในเมือง มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลในเมือง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองทีดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลในเมือง จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบล ในเมือง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประซาซนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลในเมือง

มาตรา ๕0 (9) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14) พ.ศ. ๒๕62

**๓.** สถานที่ตั้ง

201 หมู่ ๓ ตำบลในเมือง อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

๔. หน้าที่ความรับผิดขอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลในเมือง

 ๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลในเมือง มีขึ้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้ว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลในเมือง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลในเมือง

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลตำบลในเมือง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลในเมือง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งให้กับผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ๒01 หมู่ ๓ ตำบลในเมือง อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย 64110)

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 055-641110 ต่อ ๑๐ หมายเลขโทรสาร 055-642432) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลในเมือง

๔) เว็ปไซต์ [https://www.naimuangst.go.th](https://www.naimuangst.go.th/home)

5) Facebook เทศบาลตำบลในเมือง อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

6) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลในเมือง ๐๘ ๑953 8228

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรืองร้องเรียนการทุจริต

เรื่องร้องเรียนการทุจริต

-จดหมายร้องเรียน สำนักงานเทศบาลตำบลในเมือง เรื่องร้องเรียนการทุจริต

-หนังสือจังหวัด/อำเภอ จากเว็ปไซต์

-โทรศัพท์ เป็นต้น www.naimuangst.go.th

 ทะเบียนหนังสือรับ

 เทศบาลตำบลในเมือง

 (ระยะเวลา 3 ชั่วโมง)



เรื่องร้องเรียนการทุจริตทีต้องพิจารณาวินิจฉัย

* เสนอตามลำดับขั้น
* แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
* ดำเนินการแก้ไข

-รายงานผลผู้บังคับบัญชาทราบ

* แจ้งผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือเพื่อทราบ

(กรณีไม่แล้วเสร็จในครั้งเดียวให้แจ้งครั้งแรก ภายใน ๑๕ วัน

8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลในเมือง

๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลในเมือง

๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เช้ามายังเทศบาลตำบลในเมือง จากซ่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ช่องทาง | ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ป้ญหา | หมายเหตุ |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 055-641110 | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.naimuangst.go.th | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลในเมือง๐๘ ๑953 8228 | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |

๑0. หลักเกณฑํไนการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิขอบ

 10.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพประกอบด้วย

 10.๑.1) ซื่อ ที่อยู่ชองผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

 10.1.๒) วัน เดือน ปี ชองหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

 10.1.๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ชองเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่าง

 ชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ซ่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของ

 เจ้าหน้าที่ ซัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

 10.1.4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑0.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑0.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลในเมือง

๑0.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ใน การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล ๑0.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อม ชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีดำ พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดขอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑1. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลในเมือง อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

๑2. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑3. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลในเมืองทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อน่ามาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นนางทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**ภาคผนวก**

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย 64110

วันที่ เดือน....................พ.ศ..................

เรื่อง......................................................................

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลในเมือง

 ข้าพเจ้า............................................................อายุ..........ปี อยู่บ้านเลขที่..............หมู่..........ตำบล.................อำเภอ..............จังหวัด..............โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้................................อาชีพ.......................

เลขที่บัตรประชาชน................................................................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลในเมือง พิจารณา/ดำเนินการตรวจสอบ/ช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาในเรื่อง

 1.........................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................

 2..........................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................

 3..........................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................................................ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน ชุด

๒) จำนวน ชุด

๓) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

 ( )

 ผู้ร้องเรียน